



Независимая оценка качества условий

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

**ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ
В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**муниципальными бюджетными учреждениями культуры
Знаменского муниципального района Омской области**

Ректор АНПО «МАНЮ»
д.п.н., профессор, Академик РАН, Федеральный эксперт,
Заслуженный учитель РФ



Б.И. Гам

«_25_»_апреля_ 2022 г.

ОМСК - 2022



СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки	5
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки	7
3. Организация и методика проведения независимой оценки	9
3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных	9
3.2. Методика анализа данных и порядок расчет	11
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг	12
5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры	17
<u>5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»</u>	16
5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	21
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»	25
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	30
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	31
<u>5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг</u>	33
<u>6. Рекомендации по улучшению качества работы</u>	34
<u>Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг</u>	36
Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг	40
Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1	49
Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2	54
Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3	56
Приложение 6. Расчет показателей критерия 4	59
<u>Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5</u>	60
Приложение 8. Список экспертов	59

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры - оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций по получению данных о качестве условий оказания услуг на основе общедоступной информации.

Настоящий отчет составлен по итогам сбора и обобщения информации в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Знаменского муниципального района Омской области.

Независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры проведена в рамках муниципального контракта № 12 от 14 февраля 2022 года, который был заключен между Комитетом культуры Администрации Знаменского муниципального района Омской области и Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АНПОО «МАНО»).

АНПОО «МАНО» в соответствии с заключенным контрактом является организацией-оператором выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы и полностью отвечает рекомендуемым требованиям к данным организациям, а именно:

- отсутствует конфликт интересов в отношении объекта оценки (то есть АНПОО «МАНО» не является государственной и/или муниципальной организацией, которая непосредственно сама оказывает услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования);

- обеспечена открытость и доступность информации о деятельности оператора, включая информацию о методах и каналах сбора, обобщения и анализа информации, опросные листы респондентов, обоснование выборки для опроса и представление этих сведений; сайт организации размещен в сети «Интернет»;

- у оператора имеются в наличии финансовые ресурсы, оборудование и другие материальные ресурсы, принадлежащие ему на праве собственности;

- у работников АНПОО «МАНО», задействованных в выполнении работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг, имеется необходимая квалификация (в том числе профессиональное образование, опыт работы, связанный с предметом контракта, деловая репутация, достаточная численность таких работников - не менее пяти человек);

- опыт деятельности, связанной с предметом контракта, составляет пять лет;

- АНПОО «МАНО» не числится в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуг в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Подготовка отчета выполнялась сотрудниками организации-оператора АНПОО «МАНО» на основе полученных результатов сбора и обобщения

Независимая оценка качества условий

информации о качестве условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальных сайтах учреждений культуры, на официальном сайте для размещения информации о муниципальном учреждении в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Результаты независимой оценки могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

- а) потребителями услуг в целях выбора места получения услуг в сфере культуры;

- б) организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры в целях:

- оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям потребителей;

- определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления услуг;

- в) заинтересованными организациями - для выработки совместных с организацией действий;

- г) коллегиальными органами управления организациями - в качестве механизма вовлечения потребителей и представителей местного сообщества в реализацию задач развития организаций культуры;

- д) федеральными и региональными органами исполнительной власти - в целях:

- принятия управленческих решений, в том числе при разработке программ по развитию сферы культуры;

- проведения конкурсного отбора лучших организаций, при распределении грантов;

- в качестве механизма вовлечения представителей местного сообщества в реализацию задач развития и т.д.

1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Целью проведения независимой оценки является предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации об уровне организации работы, выявления положительных тенденций в развитии муниципальных бюджетных организаций культуры, а также определения рисков и путей их минимизации.

Объект исследования: деятельность муниципальных бюджетных учреждений, осуществляющих деятельность в сфере культуры.

Предмет: качество условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Знаменского муниципального района Омской области.

Проведение независимой оценки включает решение следующих задач:

- выявление и анализ практики оказания услуг организациями культуры;

- получение сведений о качестве условий оказания услуг от их получателей;

- выявление соответствия информации, размещенной на официальном сайте организации, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»:

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;

- 2) комфортность условий предоставления услуг;

- 3) доступность услуг для инвалидов;

- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;

- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг;

- обобщение полученных результатов;

- систематизация выявленных проблем деятельности организаций, подготовка отчета по итогам сбора и обобщения информации.

В ходе проведения независимой оценки качества организации культуры используются:

- а) данные официального сайта организации культуры через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;

- б) другая статистическая и отчетная информация о деятельности организации культуры, полученная с ее официального сайта;

- в) данные социологического опроса потребителей услуг организации культуры.

Итоговый отчет содержит:

- а) перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

Независимая оценка качества условий

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры и информационных стендах в помещениях указанных учреждений;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (в баллах) и значения показателя оценки качества по каждому учреждению культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей, утвержденным Минтруда и соцзащиты РФ;

д) основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры.

2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 № 3612-1);

– Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– [Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;](#)

– [Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;](#)

– Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

– Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

– [Приказ Министерства культуры России от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций](#)

Независимая оценка качества условий

культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;

– Распоряжение Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»;

– Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины, подготовленные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Минтруд России) 15.08.2019 года.

3. Организация и методика проведения независимой оценки

3.1. Критерии, показатели и методы сбора и обобщения данных

В задачу проведения независимой оценки входит получение разнообразной информации об организациях культуры. Независимая оценка, как исследование включает в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволяют получить информацию комплексно.

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт организации культуры проводилась на основании критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса в соответствии со ст. 36.2 Закона Российской Федерации о культуре и приказа Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277. Источники информации:

- состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта как ведущий критерий прозрачности деятельности организации;

- данные официальных сайтов организаций через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;

- данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг.

Методы оценки:

1. Анализ открытости и доступности информации об организации в сети «Интернет».

2. Экспертная оценка условий оказания услуг в организации.

3. Анкетирование получателей услуг организаций культуры.

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»; приказу Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; методическим рекомендациям «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины», подготовленными Минтруда России 15.08.2019 года.

Критерии и показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организаций культуры

Качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры, оценивалась по пяти критериям, определенными Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»:

- открытость доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» независимая оценка проводится по пяти основным критериям, расчет значений которых проводится в соответствии с Методическими рекомендациями Минтруда России от 15.08.2019.

3.2. Методика анализа данных и порядок расчета

Приведем источники информации и способы ее сбора по каждому критерию и показателям (Таблица 1).

Таблица 1. Источники информации и способы ее сбора

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации организации культуры	1.1.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2.	Анализ официальных сайтов организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277
		1.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 6 и 8 (Приложение 1)
2.	Комфортность условий предоставления услуг	2.1.	Изучение комфортности условий в организации
		2.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9 (Приложение 1)
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11 (Приложение 1)
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	4.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12 (Приложение 1)

		4.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13 (Приложение 1)
		4.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 15 (Приложение 1)
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 16 (Приложение 1)
		5.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 17 (Приложение 1)
		5.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 18 (Приложение 1)

Основные процедуры анализа полученной в ходе исследования информации включают:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.
2. Данные анализируются в программном пакете ExcelMicrosoftOffice 2013.

Этапы обработки данных:

- 1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *xlsx.
- 2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.
- 3) Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
- 4) Расчет стандартных показателей оценки качества услуг организаций.

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;
- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями культуры следует использовать рекомендуемый объем выборочной совокупности.

Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности (но не более 600) согласно Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утв. приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н).

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

$$K^m = \sum_{i=1}^3 a_i^m * \Pi_i^m = a_1^m * \Pi_1^m + a_2^m * \Pi_1^m + a_3^m * \Pi_3^m \quad (1)$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5 \quad (2)$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – 100 баллов.

Обработка и анализ эмпирических данных производится с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS (версия 13.0) и программы Microsoft Excel (версия 2010). Отчет по результатам исследовательской работы составляется на базе программы Microsoft Word (версия 2010).

4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг организацией сферы культуры проводилась в марте-апреле 2022 года. В независимой оценке участвовало 2 учреждения. Общие данные организаций культуры представлены в Таблице 2.

Предварительно учреждения культуры, заявленные к независимой оценке, были проинформированы о дате и времени проведения анкетирования экспертной группой. До учреждения заранее доводилась информация о количестве необходимых для заполнения анкет.

По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждений культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

По отзывам экспертных групп, в учреждениях, принявшим участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг.

Таблица 2. Общие сведения об учреждении культуры

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Знаменского муниципального района Омской области «Районный дом культуры»	646550, Омская область, с. Знаменское, ул. Ленина, 12	http://znamrdk.omsk.muzkult.ru/	Znamenka2016komitet@mail.ru	161234	Директор Костыль Татьяна Александровна 89507964302
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Знаменский районный историко-краеведческий музей» Администрации Знаменского муниципального района Омской области	646550, Омская область, Знаменский район, с. Знаменское, ул. Пролетарская, д. 10	https://znammuseum.ucoz.ru/	zrikm@mail.ru	6240	Директор Мамыкина Ольга Александровна 8-913-157-51-35

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась в отношении следующего типа организаций:

Таблица 3. Тип организаций

Тип организации культуры	Количество организаций культуры
Культурно-досуговые учреждения	1
Музей	1
Всего	2

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

- анкетирование получателей услуг/посетителей учреждения;
- экспертная оценка условий оказания услуг в организации.
- контент-анализ официального сайта учреждения, информационных стендов в помещении организации, информации на сайте bus.gov.ru.

Приведем характеристику выборочной совокупности проведенного исследования (Таблица 4).

Таблица 4. Характеристика выборочной совокупности

1.	Учреждение культуры	МБУК «Районный дом культуры»		МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»	
	муж	290		244	
	жен	287		358	
2.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации
	МБУК «Районный дом культуры»	185	162	192	38
	МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»	4	131	356	111

Независимая оценка качества условий

Анализ данных показывает, что в основную часть потребителей услуг, участвующих в опросе, составили посещающие организацию несколько раз в месяц. Приведем общее количество респондентов (Таблица 5).

Таблица 5. Количество респондентов учреждений культуры, чел.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1.	МБУК «Районный дом культуры»	577
2.	МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»	602
Всего		1179

5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры

В ходе независимой оценки был проведен мониторинг сайтов исследуемых организаций культуры. Поиск информационных объектов на официальном сайте организаций культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Методических рекомендациях Минтруда России от 15 августа 2019 года. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры измерялась в баллах. Уровень поисковой доступности информационного объекта, характеризующий общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждений культуры, определялся с учетом следующего правила (схемы):

«1 или +» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0 или -» - информационный объект не найден (недоступен для пользователя);

«0,5 или +/-» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя), но содержит неполную информацию.

Результаты мониторинга сайта муниципальных учреждения культуры представлены в Приложениях 3, 4.

5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации об организации составляет 100 баллов. Представим методику расчетов.

Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»:

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

- на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций культуры) ($P_{инф}$) в случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{норм}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

$I_{норм-стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

$I_{норм-сайт}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

Для вычисления показателя 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»

Независимая оценка качества условий

использовали формулу:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Для расчета показателя 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» используется формула:

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{\text{Ч}_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{\text{Ч}_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ-стенд}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$\text{Ч}_{\text{общ-сайт}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1):

$$K^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откр}_{\text{уд}}})$$

Используя данные расчетов показателей и в целом значения Критерия 1

(Приложение 3), заполним таблицу 6:

Таблица 6. Результаты по критерию 1.
Открытость и доступность информации об организации

Наименование организации	Значение показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Значение показателя 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Значение показателя 1.3. Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Итого баллов по критерию 1
Максимальный балл	30	30	40	100
МБУК «Районный дом культуры»	16,042	30	39,57	85,61
МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»	6,4583	30	40,00	76,46

Выводы по результатам оценки (по критерию 1):

В целом на сайтах и стендах внутри организаций слабо представлен релевантный объем информации в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277.

Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг учреждениями культуры показал, что сайты организаций не оформлены в соответствии с нормативными требованиями. Не представлена в полном объеме общая информация об организациях культуры, условиях оказания услуг. При этом имеется возможность размещать на действующих официальных сайтах в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, всю требуемую информацию, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия

информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети «Интернет».

Представлена карта сайта (обе организации), возможно осуществить поиск по сайту (МБУК «Районный дом культуры»). Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта МБУК «Районный дом культуры», обеспечивают круглосуточный доступ к размещенной информации без дополнительной регистрации и иных ограничений. Для входа на официальный сайт МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей» необходима регистрация через социальные сети либо форму на сайте. Но страницы сайтов по большей части пусты, и даже мало заполнены фотоматериалом.

Информация не обновляется в течение 10 рабочих дней со дня её создания, получения или внесения соответствующих изменений.

Таблица 7. Основные информационные дефициты:

МБУК «Районный дом культуры»		МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»	
Сайт	3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 13	Сайт	1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 13
Стенд	3, 4, 5, 7, 8	Стенд	1, 2, 3, 4, 5, 6, 11

В организациях работают средства взаимодействия с получателями услуг. В МБУК «Районный дом культуры»: телефон, форма обратной связи, приобретение билетов онлайн, вход через страницы социальных сетей. В МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»: раздел «Часто задаваемые вопросы» (однако, там размещено только по 1 вопросу и ответу), имеется вход через социальные сети.

Высоко значение индикатора от общего числа опрошенных получателей услуг, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 100-99%.

Пользователи услуг обращаются как к стендам внутри помещения организаций (показатели соответственно – 50 и 40%), так пользуются информацией и в сети Интернет (показатели соответственно – 44 и 49 %).

Рекомендации по Критерию 1:

1. Обеспечить вход на сайт без дополнительной регистрации (МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»).

2. На информационных стендах в помещении организаций и на официальных сайтах организаций в сети «Интернет» разместить весь необходимый в соответствии с требованиями объем информации.

Независимая оценка качества условий

3. Создать электронный сервис для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, получения консультации по оказываемым услугам (МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»).

4. На официальном сайте организаций не просто разместить раздел «Часто задаваемые вопросы», обеспечив тем самым возможность выражения мнений о качестве условий осуществления деятельности, а также мотивировать получателей услуг на обратную связь через проведение опросов с помощью анкеты или гиперссылки на нее с определенной периодичностью.

5. В качестве дистанционного способа взаимодействия создать услугу онлайн покупки билетов (МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»).

6. Устранить указанные информационные дефициты.

5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка комфортности предоставления услуг проводилась на основании показателей 2.1. и 2.3. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в результате анкетирования потребителей услуг, а также информация, полученная на основании анализа официальных сайтов.

Для оценки показателя 2.1. «Комфортность условий предоставления услуг» ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) использовалась программа оценки, представленная в Приложении 4.

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся комфортности условий предоставления услуг, составляет 100 баллов.

Приведем формулы для вычисления показателей критерия 2.

Показатель 2.1. – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги» ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) вычисляется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

Показатель 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» в сфере культуры не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$\Pi^{\text{к}}_{\text{ожид}} = \frac{\Pi_{\text{комф.усл}} + \Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}}{2} \quad (2.2\text{к})$$

где

$\Pi_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1);

$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3).

Показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы»

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\mathbf{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

Независимая оценка качества условий

$U_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Общий результат по критерию 2 (K^2) вычисляется по формуле:

$$K^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi_{\text{комф.уд}})$$

Используя данные вычислений показателей и значения критерия в целом (Приложение 4), заполним Таблицу 8.

Таблица 8. Результаты по критерию 2
«Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование организации	Значение показателя 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($\Pi_{\text{комф.усл}}$)	Значение показателя 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{\text{комф.уд}}$)	Итого баллов по критерию 2 (K^2)
Максимальный балл	50	50	100
МБУК «Районный дом культуры»	30	44,19411	74,19411
МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»	50	50	100

Выводы по результатам оценки (по критерию 2):

Анализ официальной информации на основании оценок организации оператора по критерию оценки комфортности условий предоставления услуг показал, что в организациях созданы необходимые условия комфортности. Для

Независимая оценка качества условий

развернутого анализа приведем данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 2) (Таблица 9).

Таблица 9. Развернутые данные анализа комфортности условий (удовлетворены в % от общего числа респондентов)

Удовлетворенность комфортностью условий:	наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)
	1	2	3	4	5	6
МБУК «Районный дом культуры»	265	251	249	489	515	510
МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»	601	602	601	602	602	602

Анализ данных Таблицы 9 показывает, что полной удовлетворенности условиями оказания услуг по каждому из шести параметров изучения мнения потребителей услуг МБУК «Районный дом культуры» нет. Самый низкий уровень результатов – по параметру 3 (доступность питьевой воды в помещении учреждения).

Удовлетворенность в среднем по всем заявленным параметрам составляет: МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей» - 100%, МБУК «Районный дом культуры» - 66% от общего числа опрошенных респондентов.

По совершенствованию комфортности условий выражены следующие замечания потребителей услуг (Таблица 10):

Таблица 10. Замечания по улучшению качества условий оказания услуг

Замечания по улучшению качества условий оказания услуг	МБУК «Районный дом культуры»
	<p>Все замечательно! Спасибо за ваш труд!</p> <p>Все хорошо</p> <p>Все нравится</p> <p>Все устраивает</p> <p>Поменять режим работы</p> <p>Побольше спецэффектов</p> <p>Наличие зоны отдыха 9</p> <p>Негде отдохнуть</p> <p>Наличие питьевой воды 20</p> <p>Чистая вода, стаканчики 3</p> <p>Санитарно-гигиенические средства 8</p> <p>Банкомат</p> <p>Дорого</p>
	МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»
	<p>Благодарю за вашу работу!</p> <p>Все понравилось</p> <p>Всё хорошо</p>

Рекомендации по Критерию 2:

На основе высказанных замечаний (Таблица 10), а также конкретных цифровых показателей – результатов анкетирования (Таблица 9), разработать меры по обеспечению комфортности условий оказания услуг в организациях культуры, ориентированные на повышение их качества, а также сохранения достигнутых показателей.

5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования потребителей услуг, а также данные экспертного анализа, проводимого сотрудниками организации-оператора.

Для оценки организационных условий доступности услуг для инвалидов – показатель 3.1. ($\Pi^{орг}_{дост}$) используется формула:

$$\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

$T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов.

Для оценки условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, - показатель 3.2. ($\Pi^{услуг}_{дост}$) использовалась формула:

$$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

$T^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($\Pi^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – показатель 3.3. ($\Pi^{дост}_{уд}$) рассчитывалась по формуле:

$$\Pi^{дост}_{уд} = \left(\frac{U^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Далее рассчитывался K^3 :

$$K^3 = (0,3 \times \Pi^{орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{дост}_{уд})$$

В Таблице 11 на основании Приложения 5 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 11. Результаты по Критерию 3.
Доступность услуг для инвалидов

Наименование организации	Значение показателя 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Значение показателя 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.3. Доля участников отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	Итого баллов по критерию 3
Максимальный балл	30	40	30	100
МБУК «Районный дом культуры»	24	32	25,2	81,20
МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»	0	16	30	46,00

Выводы по результатам оценки (по критерию 3):

Следует отметить невысокий уровень оснащенности организаций культуры в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов.

Условия, указанные в оценочных позициях Критерия 3, надо создавать, несмотря на то, что большинство опрошенных высказали удовлетворенность созданными для инвалидов условиями (см. значение показателя 3.3.).

Основные рекомендации по Критерию 3:

(по показателям 3.1, 3.2.):

Оборудовать помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, в частности (см. информацию Приложения 5):

- входными группами пандусов (входных платформ) (МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»);

Независимая оценка качества условий

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов (МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»);

- адаптированными поручнями (МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»);

- специальными креслами-колясками.

Обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию (МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»);

- обеспечить полноценную работу альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»);

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика, (тифлосурдопереводчика);

- дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Оценка доброжелательности, вежливости работников организаций в сфере культуры проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Для оценки доброжелательности, вежливости работников организации учитывались параметры:

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении. Использовали формулу:

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{u_{\text{перв.конт}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где
 $u_{\text{перв.конт.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении;

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

$$P_{\text{показ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{u_{\text{оказ.услуг}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где
 $u_{\text{непоср.оказ.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ - число опрошенных получателей услуг.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия:

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{u_{\text{вежл.дист}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

Независимая оценка качества условий

$U_{\text{усл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

В таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 организаций культуры, а также общие результаты по критерию 4 (Приложение 6).

При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 определяется по формуле

$$K^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{показ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}})$$

Таблица 12. Результаты по Критерию 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Наименование организации	Значение показателя 4.1. Доля, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.3. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 4
Максимальный балл	40	40	20	100
МБУК «Районный дом культуры»	37,71231	38,33622	19,72477	95,7733
МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий	40	40	20	100

музей»				
--------	--	--	--	--

Выводы по результатам оценки (по критерию 4):

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Отмечается, что в большинстве случаев получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников учреждений культуры, что подтверждается результатами исследования.

Рекомендации:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% и далее поддерживать ее на соответствующем уровне;

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, до 100% и далее поддерживать ее на соответствующем уровне;

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% и далее поддерживать ее на соответствующем уровне.

5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг в организации проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организаций культуры по этому критерию использовались данные анкетирования. Для оценки удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры учитывались параметры:

1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{реком}}$):

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\mathbf{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями (графиком работы) предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$):

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\mathbf{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{уд}}$):

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\mathbf{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Независимая оценка качества условий

$\mathbf{Ч_{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» ($\mathbf{K^5}$) вычисляется по формуле:

$$\mathbf{K^5 = (0,3 \times \mathbf{P_{реком}} + 0,2 \times \mathbf{P_{орг.усл_{уд}}} + 0,5 \times \mathbf{P_{уд}})}$$

В Таблице 13 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций культуры, а также общие результаты по критерию 5 (Приложение 7).

Таблица 13. Результаты по Критерию 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Наименование организации	Значение показателя 5.1. Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.2. Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 5
Максимальный балл	30	20	50	100
МБУК «Районный дом культуры»	28,4922	19,37608	49,04679	96,91508
МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»	30	20	50	100

Выводы по результатам оценки (по критерию 5):

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, 97-100 баллов из 100 возможных.

Рекомендации:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, до 100% и далее поддерживать ее на соответствующем уровне;

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации, до 100% и далее поддерживать ее на соответствующем уровне;

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, до 100% и далее поддерживать ее на соответствующем уровне.

5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итоговой оценки качества условий оказания услуг. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией культуры определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации по формуле (2):

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Таблица 14. Итоговая оценка качества условий оказания услуг

	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итог
МБУК «Районный дом культуры»	85,61	74,19	81,20	95,77	96,92	86,74
МБУК «Знаменский районный историко- краеведческий музей»	76,46	100,00	46,00	100,00	100,00	84,49

6. Рекомендации по улучшению качества работы

Представим основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Знаменского муниципального района Омской области.

Оценка деятельности качества предоставления услуг организациями культуры, заявленных к экспертизе, проводилась по методике, учитывающей единые требования Минтруда России к учреждениям культуры.

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями выявила наличие некоторых проблем в сфере оказания услуг:

- в целом на сайте и стендах внутри организаций не представлен релевантный объем информации в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277;
- невысокий уровень оснащенности организаций культуры в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов.

Отмечается, что получатели услуг в организациях высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций.

Обобщая пожелания пользователей услугами организации культуры, следует отметить, что в большинстве случаев они считают необходимым обновить материально-техническую базу учреждения, оперативно учитывать реальные запросы потребителей, осуществляя регулярный мониторинг удовлетворенности качеством условий предоставляемых услуг, изучать динамику потребностей и мнений с учетом интересов разновозрастных групп населения.

В ходе проведенного опроса потребителей услуг высказаны следующие предложения по улучшению качества условий оказания услуг:

Таблица 15. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг

Предложения по улучшению качества условий оказания услуг	МБУК «Районный дом культуры»
	Улучшить финансирование Улучшить материальную базу 13 Поменять музыкальное оборудование 2 Поменять световое оборудование 2 Установить комфортную зону ожидания 11 Установить кулер с водой и одноразовыми стаканчиками в фойе 7 Обеспечить продажу напитков, поп-корна Установить банкомат 3
	МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»

Предложения:

- по результатам экспертных оценок провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию независимой оценки качества условий предоставляемых услуг;
- наметить программу действий по совершенствованию и развитию условий оказания услуг в организациях, используя выводы экспертов по каждому критерию независимой оценки качества условий оказания услуг.

Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг

АНКЕТА

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
государственными учреждениями культуры Омской области

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Омской области. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждений культуры Омской области, повысить качество оказания услуг. Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

При заполнении анкеты, выберите, пожалуйста, 1 вариант ответа.

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

1. Укажите Ваш пол:

1.1. мужской

1.2. женский

2. Укажите Ваш возраст(сколько полных лет):

2.1. 13 лет и младше _____ (передайте анкету для заполнения своим родителям, законным представителям)

2.2. 14 лет и старше _____ (продолжайте заполнение анкеты)

3. Выберите учреждение культуры, работу которого Вы оцениваете:

4. Как часто вы посещаете данное учреждение культуры?

4.1. несколько раз в месяц

4.3. один раз в три месяца и реже

4.2. один раз в месяц

4.4. впервые в этой организации

5. При посещении учреждения культуры обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

5.1. да

5.2. нет (переход к вопросу 7)

6. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

6.1. да, удовлетворен

6.3. скорее, не удовлетворен

6.2. скорее, удовлетворен

6.4. нет, не удовлетворен

7. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения культуры, чтобы получить информацию о его деятельности?

7.1. да

7.2. нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на его официальном сайте в сети "Интернет"?

8.1. да, удовлетворен

8.3. скорее, не удовлетворен

8.2. скорее, удовлетворен

8.4. нет, не удовлетворен

9. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры, а именно:

9.1. наличием комфортной зоны отдыха (ожидания) (да/нет)

9.2. наличием и понятностью навигации в помещении учреждения (да/нет)

9.3. доступностью питьевой воды в помещении учреждения (да/нет)

9.4. наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) (да/нет)

Независимая оценка качества условий

9.5. санитарным состоянием помещений учреждения (да/нет)

9.6. возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.) (да/нет)

10. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

10.1. да

10.2. нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры?

11.1. да, удовлетворен

11.3. скорее, не удовлетворен

11.2. скорее, удовлетворен

11.4. нет, не удовлетворен

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники кассы, сектора контроля, справочной службы и пр.)?

12.1. да, удовлетворен

12.3. скорее, не удовлетворен

12.2. скорее, удовлетворен

12.4. нет, не удовлетворен

13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (администраторы, специалисты, осуществляющие обслуживание читателей в библиотеке: в читальных залах, на кафедре выдачи книг, в зоне информационно-библиографического обслуживания и пр.)?

13.1. да, удовлетворен

13.3. скорее, не удовлетворен

13.2. скорее, удовлетворен

13.4. нет, не удовлетворен

14. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры (телефон, электронная почта, электронный сервис (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?)

14.1. да

14.2. нет (переход к вопросу 16)

15. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?)

15.1. да, удовлетворен

15.3. скорее, не удовлетворен

15.2. скорее, удовлетворен

15.4. нет, не удовлетворен

16. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?

16.1. да

16.3. скорее нет, чем да

16.2. скорее да, чем нет

16.4. нет

17. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры?

17.1. да, удовлетворен

17.3. скорее, не удовлетворен

17.2. скорее, удовлетворен

17.4. нет, не удовлетворен

18. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры?

18.1. да, удовлетворен

18.3. скорее, не удовлетворен

18.2. скорее, удовлетворен

18.4. нет, не удовлетворен

19. Укажите, пожалуйста, Ваши замечания по качеству условий оказания услуг в данном учреждении

20. Укажите, пожалуйста, Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данном учреждении

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг

1.	Учреждение культуры	МБУК «Районный дом культуры»					
	муж	290					
	жен	287					
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации		
		185	162	192	38		
5.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	289					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	285					
6.	Пользовались официальным сайтом организации	255					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	253					
7.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием	Санитарным состоянием помещений учреждения	Возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону на официальном

Независимая оценка качества условий

		1	2	3	мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	5	сайте учрежде ния, при личном посещен ии и пр.)
					4		6
	Удовлетворены	265	251	249	489	515	510
	среднее	379,8					
8.	Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	100					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	84					
9.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	544					
10.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	553					
11.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры	436					

Независимая оценка качества условий

	Удовлетворены	430
12.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	548
13.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	559
14.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	566

1.	Учреждение культуры	МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»			
	муж	244			
	жен	358			
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации
		4	131	356	111
5.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	239			
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	239			
6.	Пользовались официальным сайтом организации	293			
	Удовлетворены	293			

Независимая оценка качества условий

	полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте						
7.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации и в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)
	1	2	3	4	5	6	
	Удовлетворены	601	602	601	602	602	602
	среднее	601,7					
8.	Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	97					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	97					
9.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в	602					

Независимая оценка качества условий

	организацию	
10.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	602
11.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры	89
	Удовлетворены	89
12.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	602
13.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	602
14.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	602

Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1.

Данные к расчету показателя 1.1.

(используется установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах)

Перечень информации	МБУК «Районный дом культуры»		МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»	
	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3	4	5
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+	-	-
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+	-	-
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+-	+-	-	+-
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	+-	+-	-	+

Независимая оценка качества условий

1	2	3	4	5
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+ -	+ -	-	-
6. Режим, график работы организации культуры	+	+	-	-
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	-	-	+	-
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	-	-	+	+
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	-	X	-
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	-	X	-
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+	-	-
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X	X	X
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания	X	-	X	-

Независимая оценка качества условий

услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)				
1	2	3		
Всего	5,5 (9)	5,5 (12)	2 (9)	2,5 (12)

Условные обозначения:

+; +/-; - - информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X - информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

В скобках указано максимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности.

Данные к расчету показателя 1.2.

Организация культуры		МБУК «Районный дом культуры»	МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»
1.	телефона	+	-
2.	адреса электронной почты	+	-
3.	электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	+ форма обратной связи	-
4.	раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	-	+ раздел «вопрос-ответ»
5.	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	-	-
6.	иного дистанционного способа взаимодействия	+ вход через социальные сети + покупка билетов онлайн	+ вход через социальные сети + виртуальная экскурсия

Учреждения культуры	И _{стенд}	И _{норм-стенд}	И _{сайт}	И _{норм-сайт}	П _{инф}	С _{дист}	Т _{дист}	П _{дист}
МБУК «Районный дом культуры»	5,5	9	5,5	12	53,47	3	30	100
МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»	2	9	2,5	12	21,53	5	30	100

Ч _{общ-стенд}	У _{стенд}	Ч _{общ-сайт}	У _{сайт}	П _{откр уд}	1.1	1.2	1.3	К ¹	Учреждения культуры
289	285	255	253	98,92	16,042	30	39,57	85,61	МБУК «Районный дом культуры»
239	239	293	293	100,00	6,4583	30	40,00	76,46	МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»

Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2.

Данные к расчету показателя 2.1

Организация культуры		МБУК «Районный дом культуры»	МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»
1.	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	265	601
2.	наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	251	602
3.	наличие и доступность питьевой воды	249	601
4.	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	489	602
5.	санитарное состояние помещений организации	515	602
6.	доступность записи на получение услуги	510	602
	по телефону		-
	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	+	-
	посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг		-
	при личном посещении	+	+
иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			

Учреждения культуры	С _{дист}	Т _{комф}	П _{комф.у} сл	у _{комф}	Ч _{общ}	П _{комф} уд	2.1	2.2	К ²
МБУК «Районный дом культуры»	3	20	60	510	577	88,38821	30	44,19411	74,19411
МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»	6	20	100	602	602	100	50	50	100

Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3

Показатель	Параметры, подлежащие оценке	МБУК «Районный дом культуры»	МБУК «Знаменский районный историко- краеведческий музей»
3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	+	-
	выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов	+	-
	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	+	-
	наличие сменных кресел-колясок	-	-
	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	+	-
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	+	-
	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	-	-
	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	-	-
	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	+	-
	помощь, оказываемая работниками	+	+

Независимая оценка качества условий

	<p>организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории</p>		
	<p>наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>	+	+

Учреждения культуры	С^{орг}_{дост}	Т^{орг}_{дост}	П^{орг}_{дост}	С^{услуг}_{дост}	Т^{услуг}_{дост}	П^{услуг}_{дост}
МБУК «Районный дом культуры»	4	20	80	4	20	80
МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»	0	20	0	2	20	40

У_{дост}	Ч_{инв}	П^{дост}_{уд}	3.1.	3.2.	3.3.	К³	Учреждения культуры
84	100	84	24	32	25,2	81,20	МБУК «Районный дом культуры»
97	97	100	0	16	30	46,00	МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»

Приложение 6. Расчет показателей критерия 4

Учреждения культуры	$Ч_{общ}$	$У_{перв.конт.усл}$	$П_{перв.конт.усл}$ уд	$У_{непоср.оказ.усл}$	$П_{непоср.оказ.усл}$ уд
МБУК «Районный дом культуры»	577	544	94,28076	553	95,84055
МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»	602	602	100	602	100

$Ч_{общ} -$ дист	$У_{усл.}$ дист	$П_{усл.дист}$ уд	4.1	4.2	4.3	K^4	Учреждения культуры
436	430	98,62385	37,71231	38,33622	19,72477	95,7733	МБУК «Районный дом культуры»
89	89	100	40	40	20	100	МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»

Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5

Учреждения культуры	Ч _{общ}	У _{реком}	П _{реком}	у _{орг.усл}	П _{орг.усл уд}
МБУК «Районный дом культуры»	577	548	94,974	559	96,88042
МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»	602	602	100	602	100

У _{уд}	П _{уд}	5.1	5.2	5.3	К ⁵	Учреждения культуры
566	98,09359	28,4922	19,37608	49,04679	96,91508	МБУК «Районный дом культуры»
602	100	30	20	50	100	МБУК «Знаменский районный историко-краеведческий музей»

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Гам Антон Владимирович	Проректор по учебной работе
2.	Гам Александр Владимирович	Проректор по развитию
3.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н.
4.	Кичук Евгения Андреевна	Начальник отдела профессиональной переподготовки и повышения квалификации
5.	Перистых Элеонора Игоревна	Методист отдела научно-методического сопровождения